

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับดนตรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับเพลงพื้นบ้าน
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภาพและคุณภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับดนตรี

2.1.1 ประวัติดนตรี

ดนตรีเกิดขึ้นมาในโลกพร้อมๆ กับมนุษย์เรานั้นเอง ในยุคแรกๆ มนุษย์เรายังอาศัยอยู่ในป่าดงในถ้ำ แม้ในโพรงไม้ก็รู้จักการร้องรำทำเพลงตามธรรมชาติ เช่นรู้จักการปรบมือ เคาะหิน เคาะไม้ เป่าปาก เป่าเขา เป็นต้น พร้อมกันนั้นก็มีการเปล่งเสียงร้องออกมาตามเรื่อง การร้องรำทำเพลงของมนุษย์ ในยุคนั้นก็ทำไปเพื่ออ้อนวอนพระเจ้า เพื่อช่วยให้ตนพ้นภัย บันดาลความสุขความอุดมสมบูรณ์ต่างๆ ให้แก่ตน หรือเพื่อเป็นการบูชา แสดงความขอบคุณพระเจ้าที่บันดาลให้ตนมีความสุขความสบาย หลังจากโลกได้ผ่านมาหลายยุคหลายสมัย ดนตรีก็ได้วิวัฒนาการไปตามความเจริญ และความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ เครื่องดนตรีในสมัยเริ่มแรกที่เคยใช้ก็ได้วิวัฒนาการมาเป็นขั้นๆ กลายเป็นเครื่องดนตรี ที่เราเห็นกันอยู่ทุกวันนี้ เพลงที่เคยร้องเพื่ออ้อนวอนพระเจ้า ก็กลายมาเป็นเพลงสวดทางศาสนาและ เพลงร้องโดยทั่วๆ ไป เป็นต้น

ในระยะแรกๆ นั้นดนตรีมีอยู่เพียงเสียงเดียวและแนวเดียวเท่านั้นเรียกว่า Melody ไม่มีการประสานเสียง เวลาผ่านไปหลายศตวรรษ จนถึงศตวรรษที่ 12 มนุษย์เราจึงเริ่มรู้จักใช้เสียงต่างๆ มาประสานกันอย่างง่ายๆ เกิดเป็นดนตรีหลายๆ เสียงขึ้นมานับแต่นั้นเป็นต้นมา นักปราชญ์ทางดนตรีได้แบ่งดนตรีออกเป็นยุคต่างๆ ดังนี้

1. Polyphonic Period (ค.ศ. 1200-1650) ยุคนั้นนับว่าเป็นยุคแรกและได้วิวัฒนาการมาเรื่อยๆ จนมีแบบฉบับและหลักวิชาการดนตรีขึ้น มีวงดนตรีอาชีพ ตามโบสถ์ ตามบ้านเจ้านาย และมีโรงเรียนสอนดนตรี

2. Baroque Period (ค.ศ.1650-1750) ยุคนี้นักดนตรีได้เป็นปึกแผ่นมีแบบแผน ความเจริญทางด้านนาฏดุริยางค์ (Dramatic Music) มีมากขึ้น ยุคนี้นี้โรงเรียนสอนเกี่ยวกับอุปรากร (Opera) เกิดขึ้น มีนักดนตรีเอกของโลก 2 ท่าน เป็นผู้นำในยุคนี้นี้ คือ J.S.Bach และ G.F.Handel.

3. Classical Period (ค.ศ. 1750-1820) ยุคนี้นี้เป็นยุคที่ดนตรีเริ่มเข้าสู่ยุคใหม่มีความรุ่งเรืองมากขึ้น มีนักดนตรีเอกของโลก 3 ท่าน เป็นผู้นำยุคนี้นี้คือ Haydn Gluck และ Mozart

4. Romantic Period (ค.ศ. 1820-1900) ยุคนี้มีการใช้เสียงดนตรีที่เน้นถึงอารมณ์อย่างเด่นชัด มี Beethoven และยังมีนักดนตรีเอกของโลกคนอื่นๆ อีก เช่น Schubert Mendelssohn, Schumann, Chopin, Paganini, Liszt, Brahms และ Wagner เป็นต้น ยุคนี้เป็นยุคที่ดนตรีเจริญถึงขีดสุด นับเป็น "ยุคทองของดนตรี" The Romantic period

5. Modern Period (ค.ศ. 1900-ปัจจุบัน) ยุคนี้เป็นยุคที่ดนตรีเปลี่ยนแปลงไปมากดนตรีประเภทแจ๊ส (Jazz) กลับมามีอิทธิพลมากขึ้นเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบัน

ดนตรียุคแรก คือตั้งแต่ ปี ค.ศ.1200-ค.ศ.1650 จะเรียกกันว่า Polyphonic Period ได้มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จนมีต้นแบบฉบับ และมีหลักในการเรียนวิชาดนตรี มีโรงเรียนสอนดนตรี ยุคนี้ก็จะเริ่มมีวงดนตรี เกิดขึ้นมากพอสมควร วงดนตรียุคนี้ส่วนมากจะเล่นในโบสถ์ หรือตามบ้านเจ้านาย

ยุคโรแมนติก_เพลงของยุคนี้เป็นแบบเพื่อฟัง เห็นภาพชัดเจน และไม่มุ่งเน้นถึงแบบแผน กฎเกณฑ์อะไรมากมายนัก ต่อมาคือยุคใหม่ เพลงยุคนี้มีหลายประเภท ได้แก่ ประเภทimpression ที่นำความประทับใจมาแก่ผู้ฟัง เพลงยุคนี้เน้นถึงความเป็นจริง ถ่ายทอดออกมาชัดเจน บางทีอาจมีการประชดประชันสังคม

ยุคบาโรก_ เพลงจากยุคนี้จะเป็นอะไรที่ค่อนข้างเป็นแบบแผน เน้นรูปแบบในการแต่ง เช่น cantata (เพลงศาสนา), toccata ,prelude and fugue, invention , concerto เป็นต้น

ยุคคลาสสิก เพลงของยุคนี้ ค่อนข้างเป็นแบบแผนพอสมควร แต่ก็ได้รับการพัฒนามาจากยุคบาโรก ดนตรีคลาสสิกสามารถแบ่งออกเป็นช่วงยุคดังนี้

1. ดนตรีคลาสสิกยุโรปยุคกลาง (Medieval European Music พ.ศ. 1019 - พ.ศ. 1943)

ดนตรีคลาสสิกยุโรปยุคกลาง หรือ ดนตรียุคกลาง เป็นดนตรีที่ถือว่าเป็นจุดกำเนิดของดนตรีคลาสสิก เริ่มต้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 1019 (ค.ศ. 476) ซึ่งเป็นปีล่มสลายของจักรวรรดิโรมัน ดนตรีในยุคนี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อประกอบพิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับศาสนา และคาดกันว่ามีต้นกำเนิดมาจากดนตรีในยุคกรีกโบราณ

2. ดนตรียุคเรเนสซองส์ (Renaissance Music พ.ศ. 1943 - พ.ศ. 2143) นับเริ่มการนับเมื่อประมาณปี พ.ศ. 1943 (ค.ศ. 1400) เมื่อเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงศิลปะ และฟื้นฟูศิลปะโบราณยุคโรมันและกรีก แต่ดนตรียังคงเน้นหนักไปทางศาสนา เพียงแต่เริ่มมีการใช้เครื่องดนตรีที่หลากหลายขึ้น

3. ดนตรียุคบาโรก (Baroque Music พ.ศ. 2143- พ.ศ. 2293) ยุคนี้เริ่มขึ้นเมื่อมีการกำเนิดอุปรากรในประเทศฝรั่งเศสเมื่อปี พ.ศ. 2143 (ค.ศ. 1600) และ สิ้นสุดลงเมื่อ โยฮันน์ เซบาสเตียน บาค เสียชีวิตลงในปี พ.ศ. 2293 (ค.ศ. 1750) แต่บางครั้งก็นับว่าสิ้นสุดลงในปี พ.ศ. 2273 (ค.ศ. 1730) เริ่มมีการเล่นดนตรีเพื่อการฟังมากขึ้นในหมู่ชนชั้นสูง นิยมการเล่นเครื่องดนตรีประเภทออร์แกนมากขึ้น แต่ก็ยังคงเน้นหนักไปทาง

4. ดนตรียุคคลาสสิก (Classical Period Music พ.ศ. 2293 - พ.ศ. 2363) เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด มีกฎเกณฑ์ แบบแผน รูปแบบและหลักในการเล่นดนตรีอย่างชัดเจน ศูนย์กลางของดนตรียุคนี้คือประเทศออสเตรีย โดยเฉพาะที่กรุงเวียนนา และเมืองมานไฮม์ (Mannheim) นักดนตรีที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ เช่น โมซาร์ท เป็นต้น

5. ดนตรียุคโรแมนติก (Romantic Music พ.ศ. 2363 - พ.ศ. 2443)

เป็นยุคที่มีเริ่มมีการแทรกของอารมณ์ในเพลง มีการเปลี่ยนอารมณ์ ความดังความเบา และจังหวะ ซึ่งต่างจากยุคก่อนๆซึ่งยังไม่มีการใส่อารมณ์ในทำนอง นักดนตรีที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ เช่น เบโทเฟนชูเบิร์ต โฆแปงไซคอฟสกี เป็นต้น

6. ดนตรียุคศตวรรษที่ 20 (20th Century Classical Music พ.ศ. 2443 - พ.ศ. 2543)

นักดนตรีเริ่มแสวงหาแนวดนตรีที่ไม่ขึ้นกับแนวดนตรีในยุคก่อนๆ จังหวะในแต่ละห้องเริ่มแปลกไปกว่าเดิม ไม่มีโน้ตสำคัญเกิดขึ้น(Atonal) ระยะห่างระหว่างเสียงกับเสียงเริ่มลดน้อยลง ไรท์วงทำนองเพลง นักดนตรีบางกลุ่มหันไปยึดดนตรีแนวเดิม ซึ่งเรียกว่า แบบนีโอคลาสสิก (Neoclassic) นักดนตรีที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ เช่นอิกอร์ สตราวินสกี เป็นต้น

7. ดนตรียุคปัจจุบัน (ช่วงทศวรรษหลังของคริสต์ศตวรรษที่ 20 - ปัจจุบัน)

2.1.2 ความหมายของดนตรี

ในภาษากรีก หมายถึง ศิลปะประเภทหนึ่ง ไม่เฉพาะแต่การเล่นเครื่องดนตรี การร้องเพลง หรือลีลาศเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงอักษรศาสตร์ทุกประเภท โดยเฉพาะ บทกวี นาฏกรรม วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์

สุกรี เจริญสุข กล่าวถึงความหมายของดนตรีว่า ดนตรีเป็นงานศิลปะที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยอาศัยเสียงเป็นสื่อถ่ายทอดความรู้สึกของศิลปิน เสียงดนตรีเป็นเสียงที่มีความงาม นำมาเรียบเรียงอย่างมีศิลปะ กลายเป็นบทเพลงความแตกต่างระหว่างเสียงดนตรีกับเสียงอื่น ๆ คือ เสียงดนตรีเป็นเสียงที่ประดิษฐ์ขึ้น โดยอาศัยความงามของเสียง ศิลปินผู้สร้างเสียงได้สอดใส่อารมณ์ลงไปในเสียง เพื่อให้เสียงมีความรู้สึกทางศิลปะส่วนเสียงอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เสียงดนตรี เป็นเพียงเสียงที่ขาดคุณสมบัติทางศิลปะ กล่าวคือ ขาดความรู้สึกทางศิลปะในเสียง ขาดวิญญาณศิลปินในเสียงอารมณ์ ความรู้สึก สิ่งที่มากระทบตมหา หรือความอยาก สิ่งเหล่านี้จะถูกบันทึกลงในดนตรี เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของศิลปะ อารมณ์ในดนตรีก็เหมือนกับอารมณ์ชีวิต ศิลปินถ่ายทอดลงในผลงานดนตรีที่มีอารมณ์ก็จะสื่อไปกระทบความรู้สึกต่อผู้ชม หรือผู้ฟังได้ ศิลปินเก่งผลงานดี ย่อมมีโอกาสถ่ายทอดอารมณ์ไปสู่ผู้ฟังได้ติดดนตรีเป็นศิลปะที่ถูกนำไปแปรความหมายต่าง ๆ มากมาย การค้นหาความหมายในเสียงดนตรี นักภาษาศาสตร์ได้พยายามนำเสียงดนตรีมาตีความ ให้นิยามที่ได้ยินทั่วไปว่า “ดนตรีเป็นภาษาสากล” บางครั้งก็จะได้ยินว่า “ดนตรีเป็นภาษาของอารมณ์”

หมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน "ดนตรี" หมายถึงเสียงที่ประกอบกันเป็นทำนองเพลง เครื่องบรรเลงซึ่งมีเสียงดังทำให้รู้สึกเพลิดเพลิน หรือเกิดอารมณ์รัก โศก หรือรื่นเริง เป็นต้น ได้ตามทำนองเพลง

อีกความหมายหนึ่งของดนตรี คือ ลักษณะของเสียงที่ได้รับการจัดระเบียบเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีแบบแผนและโครงสร้างชัดเจน สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ เพื่อความสุนทรีย์ เพื่อการบำบัดรักษา และเพื่อการศึกษาดนตรี มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจ และการทำงานของสมองในหลาย ๆ ด้าน จากการศึกษาวิจัยพบว่ามีผล ดังนี้ ผลของดนตรีต่อร่างกาย สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของ อัตราการหายใจ , อัตราการเต้นของชีพจร , ความดันโลหิต , การตอบสนองของม่านตา , ความตึงตัวของกล้ามเนื้อ และการไหลเวียนของเลือดผลของดนตรีต่อจิตใจและสมอง สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของ อารมณ์ สติสัมปชัญญะ

จินตนาการ การรับรู้สภาพความเป็นจริง และการสื่อสารทางอวัจนภาษาองค์ประกอบต่าง ๆ ของดนตรี ก็มีประโยชน์ที่แตกต่างกันไป เช่น

1. จังหวะหรือลีลา (Rhythm) ช่วยสร้างเสริมสมาธิ (Concentration) และช่วยในการผ่อนคลาย (Relax)

2. ระดับเสียง (Pitch) เสียงในระดับต่ำ และระดับสูงปานกลาง จะช่วยให้เกิดความรู้สึกสงบ

3. ความดัง (Volume / Intensity) พบว่าเสียงที่เบานุ่ม จะทำให้เกิดความสงบสุข สบายใจ ในขณะที่เสียงดัง ทำให้เกิดการเกร็ง กระตุก ของกล้ามเนื้อได้ ความดังที่เหมาะสมจะช่วยสร้างระเบียบการควบคุมตนเองได้ดี มีความสงบ และเกิดสมาธิ

4. ทำนองเพลง (Melody) ช่วยในการระบายความรู้สึกส่วนลึกของจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเริ่มสร้างสรรค์และลดความวิตกกังวล

5. การประสานเสียง (Harmony) ช่วยในการวัดระดับอารมณ์ความรู้สึกได้โดยดูจากปฏิกิริยาที่แสดงออกมาเมื่อ ฟังเสียงประสานต่าง ๆ จากบทเพลง

ดนตรีบำบัด (Music Therapy) คือศาสตร์ที่ว่าด้วย การนำดนตรี หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ทางดนตรี มาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับเปลี่ยน พัฒนา และคงรักษาไว้ซึ่งสุขภาพของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม โดยนักดนตรีบำบัดเป็นผู้ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผ่านทางกิจกรรมทางดนตรีต่าง ๆ อย่างมีรูปแบบโครงสร้างที่ชัดเจน มีหลักเกณฑ์ และระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ เป้าหมายของดนตรีบำบัด ไม่ได้เน้นที่ทักษะทางดนตรี แต่เน้นในด้านพัฒนาการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละบุคคลที่มารับการบำบัด สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ในหลายบริบท เช่น ด้านการศึกษา ด้านการแพทย์

2.1.3 ประเภทของดนตรี

ดนตรีป๊อป (อังกฤษ: Pop music) หรือเพลงป๊อป (อังกฤษ: Pop song) เป็นแนวเพลงที่มีลักษณะไม่โลดตึงง่าย ๆ โครงสร้างเพลงไม่สลับซับซ้อน โดยอาจจะรวมเพลงหลาย ๆ แนวอย่าง ร็อก ฮิปฮอป เร้กเก้ แดนซ์, อาร์แอนด์บี, ฟังก์ หรือแม้แต่โฟล์ก เพลงป๊อปจะถูกแต่งขึ้นเพื่อหวังกลุ่มคนฟังกลุ่มใหญ่โดยได้แรงบันดาลใจจากค่ายเพลงใหญ่ เริ่มจากในดนตรีประเภท Ragtime จากนั้น Ragtime เริ่มมาทางสวิง จากนั้นก็เป็นดนตรีแจ๊สที่สามารถเต้นรำได้ ดนตรีป๊อปสามารถรวมได้ถึงบลูส์ที่มีต้นกำเนิดจากคนผิวดำในอเมริกา และดนตรีคันทรี่ที่เริ่มปรับจนกลายเป็นแนว Rockabilly (เพลงร็อกแอนด์โรลล์ยุคแรก)

ดนตรีร็อก (อังกฤษ: Rock) เป็นแนวเพลงที่ได้รับความนิยมในกระแสหลักในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1960 มีต้นกำเนิดจากดนตรีร็อกแอนด์โรล ริทึมแอนด์บลูส์ ดนตรีคันทรี่ในคริสต์ทศวรรษ 1940 และ 1950 รวมถึงเพลงแนวโฟล์ก แจ๊ซและดนตรีคลาสสิกดนตรีเพลงร็อกมันวงไปด้วยเสียงกีตาร์แบบแบ็กปิดจากส่วนจังหวะของกีตาร์เบสไฟฟ้า กลองและคีย์บอร์ด อย่างออร์แกน เปียโน หรือตั้งแต่ช่วงคริสต์ทศวรรษ 1970 ก็มีการใช้เครื่องสังเคราะห์เสียง ร่วมไปกับกีตาร์และคีย์บอร์ด ยังมีการใช้แซกโซโฟน และฮาร์โมนิกาในแบบบลูส์ก็มีใช้บ้างในตอนโซโล่ ในรูปแบบร็อกบริสุทธิ์แล้ว ใช้ 3 คอร์ด จังหวะแบ็กบีตที่แข็งแรงและหนักแน่น รวมถึงมีเมโลดี้ติดหู ในช่วงปลายคริสต์ทศวรรษ 1960 และต้นคริสต์ทศวรรษ 1970 เพลงร็อกพัฒนาจนแตกแยกย่อยเป็นหลายแนวเพลง และเมื่อรวมกับ

เพลงโพล์กแล้วจึงเป็น โพล์กร็อก ร่วมกับบลูส์เป็น บลูส์-ร็อก ร่วมกับแจ๊ซเป็น แจ๊ซ-ร็อก ในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1970 ร็อกยังเกี่ยวข้องกับเพลงโซล ฟังก์และละติน เช่นเดียวกันในยุคนี้ร็อกยังได้เกิดแนวเพลงย่อยอีกหลายแนวเช่น ซอฟต์ร็อก เฮฟวีเมทัล ฮาร์ดร็อก โพรเกรสซีฟร็อกและฟังก์ร็อก ส่วนแนวเพลงย่อยที่เกิดขึ้นในคริสต์ทศวรรษ 1980 เช่น นิวเวฟ ฮาร์ดคอร์ฟังก์และอัลเทอร์เนทีฟร็อก ในยุคคริสต์ทศวรรษ 1990 แนวเพลงย่อยที่เกิดเช่น กรันจ์ บริตป๊อป อินดี้ร็อกและนูเมทัล มีวงร็อกส่วนใหญ่ประกอบด้วย สมาชิกที่เล่นกีตาร์ไฟฟ้า นักร้องนำ กีตาร์เบสและกลอง ก่อตั้งเป็นวง 4 ชิ้น มีบางวงที่มีสมาชิกละแวกหนึ่งหรือมากกว่า ตำแหน่งเล่นดนตรีบางคนก็ทำหน้าที่ร้องก็มี ในบางครั้งอาจเป็นวง 3 คนหรือวงดูโอซึ่งอาจมีนักดนตรีเสริมเข้ามาอย่างกีตาร์ริธึมหรือคีย์บอร์ด บางวงอาจมีการใช้เครื่องดนตรีสายอย่างไวโอลิน เชลโล หรือเครื่องเป่าอย่าง แซกโซโฟน หรือทรัมเปตหรือทรอมโบน แต่มีวงไม่มากนักที่ใช้

ดนตรีคลาสสิก (อังกฤษ: Classical music) เป็นรูปแบบหนึ่งของดนตรี ซึ่งมักจะกล่าวถึงดนตรีที่เป็นศิลปะของประเทศทางฝั่งตะวันตก การแสดงดนตรีคลาสสิกจะใช้เครื่องดนตรี 4 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ เครื่องสาย (String) แบ่งออกเป็น ไวโอลิน วิโอล่า เชลโล และ ดับเบิลเบส กลุ่มที่สอง คือ เครื่องเป่าลมไม้ (Woodwind) เช่น ฟลูต คลาริเน็ต โอโบ บาสซูน ปิคโคโล กลุ่มที่สาม คือ เครื่องเป่าลมทองเหลือง (Brass) เช่น ทรัมเป็ต ทรอมโบน ทูบา เฟรนช์ฮอร์น กลุ่มที่สี่ คือ เครื่องกระทบ (Percussion) เช่น กลองทิมปานี ฉาบ กลองใหญ่ (Bass Drum) ไทรแองเกิล (Triangle) เมื่อเล่นรวมกันเป็นวงเรียกว่าวงดุริยางค์หรือ ออร์เคสตรา (Orchestra) ซึ่งมีผู้อำนวยเพลง (conductor) เป็นผู้ควบคุมวง

ดนตรีแจ๊ซ (อังกฤษ: Jazz) เป็นลักษณะดนตรีชนิดหนึ่งที่พัฒนามาจากกลุ่มคนดำในสหรัฐอเมริกา (African Americans) ในช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 20 โดยมีลักษณะพิเศษคือ โน้ตบลูส์ การลัดจังหวะ จังหวะสวิง การโต้และตอบทางดนตรี และการเล่นสด โดยแจ๊สถือเป็นลักษณะดนตรีคลาสสิกชนิดหนึ่งของสหรัฐอเมริกา ความหมายของคำว่าแจ๊ส เคยมีผู้พยายามนิยามความหมายไว้หลายแบบ ซึ่งยากต่อการนิยาม ตามความหมายของคำว่าแจ๊สในพจนานุกรมไทย วัฒนาพานิช โดย วิฑูรย์ สมบูรณ์ หมายถึง ดนตรีเต้นรำเล่นลัดจังหวะ, เล่นดนตรีชนิดนี้, เต้นรำ เข้ากับดนตรีชนิดนี้ สำหรับพจนานุกรมฉบับอ็อกฟอร์ดให้คำจำกัดความไว้ว่า "เป็นดนตรีที่ถือกำเนิดจากชาวอเมริกันเชื้อสายแอฟริกันซึ่งมีจังหวะชัดเจนที่เล่นอย่างอิสระโดยการประสานกันขึ้นเองของนักดนตรีในขณะที่กำลังบรรเลง"

แดนซ์ป๊อป (อังกฤษ: Dance-pop) เป็นแนวเพลงประเภทอิเล็กทรอนิกส์แดนซ์ และแนวเพลงย่อยของป๊อป ที่เกิดขึ้นหลังยุคดิสโก้ ราวปี 1981 โดยรวมเพลงจังหวะเต้นรำเข้ากับเพลงโครงสร้างเพลงป๊อป และ/หรือ อาร์แอนด์บี ย่อยของป๊อป เป็นแนวดนตรีที่พัฒนามาจากดนตรีดิสโก้ผสมผสานจังหวะ ดนตรีป๊อปและอาร์แอนด์บี ดนตรีแดนซ์ป๊อปได้ถูกพัฒนามาตลอดทศวรรษ 1980 โดยดนตรีแดนซ์ป๊อปจะรวมเพลงหลายๆ และเพราะว่าเป็นแนวเพลงที่เน้นรูปแบบเต็ม ๆ ของการเป็นเพลง ในแดนซ์-ป๊อป จึงมักเห็นมีการแยกแนวเพลงประเภทนี้ออกมาจากเพลงแดนซ์^[1] เพลงแดนซ์-ป๊อป มีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับเพลงทีนป๊อปและยูโรแดนซ์ ในช่วงกลางคริสต์ทศวรรษ 1980 และปลายคริสต์ทศวรรษ 1990 จากกระแสของบอยแบนด์และเกิร์ลกรุ๊ป และการถูกแนะนำใหม่ของเครื่องเสียงพุดและนวัตกรรมใกล้เคียงกัน

2.1.4 ความสำคัญของดนตรี

ดนตรีเป็นสิ่งที่มีธรรมชาติให้มาพร้อม ๆ กับชีวิตมนุษย์โดยที่มนุษย์เองไม่รู้ตัว ดนตรีเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์อย่างหนึ่งที่จะช่วยให้มนุษย์มีความสุข สนุกสนานรื่นเริง ช่วยผ่อนคลายความเครียดทั้งทางตรงและทางอ้อม ดนตรีเป็นเครื่องกล่อมเกลาคจิตใจของมนุษย์ให้มีความเบิกบานบรรเทาให้เกิดความสงบและพักผ่อน กล่าวคือในการดำรงชีพของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายดนตรีมีความเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาจสืบเนื่องมาจากความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ โดยตรงหรืออาจเกิดจากขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ เช่น เพลงกล่อมเด็ก เพลงประกอบในการทำงาน เพลงที่เกี่ยวข้องในงานพิธีการ เพลงสวดถึงพระผู้เป็นเจ้า เป็นต้น

ดนตรีเป็นศิลปะที่อาศัยเสียงเพื่อเป็นสื่อในการถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ไปสู่ ผู้ฟังเป็นศิลปะที่ง่ายต่อการสัมผัส ก่อให้เกิดความสุข ความปลื้มปิติพึงพอใจให้แก่มนุษย์ได้ นอกจากนี้ได้มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า “ดนตรีเป็นภาษาสากลของมนุษยชาติ เกิดขึ้นจากธรรมชาติและมนุษย์ได้นำมาดัดแปลงแก้ไขให้ประณีตงดงามไพเราะเมื่อฟังดนตรีแล้วทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ” นั่นก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เราได้ทราบว่ามีมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดภาษาใดก็สามารถรับรู้ อรรถรสของดนตรีได้โดยใช้เสียงเป็นสื่อได้เหมือนกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเพลงพื้นบ้าน

พรพรรณ วรรณมา (2544 : 13) กล่าวถึงที่มาของเพลงพื้นบ้านว่า ชีวิตของชาวบ้านคนไทยแต่เดิมนั้น ผูกพันอยู่กับเสียงเพลงเกือบตลอดเวลา ตั้งแต่วัยทารก มีเพลงขับกล่อม ในวัยเด็กมีเพลงประกอบการละเล่นต่างๆ ที่ทำให้การละเล่นนั้นสนุกสนาน เมื่อถึงวัยหนุ่มสาว ก็มีประเพณีการเกี่ยวสาว ซึ่งหนุ่มๆ จะนำเครื่องดนตรีประเภทต่างๆ บรรเลงไปตามทางขณะไปเยือนหญิงที่ตนหมายปอง

2.2.1 ความหมายของเพลงพื้นบ้าน

เพลงพื้นบ้าน หมายถึง เพลงที่กลุ่มชนใน ท้องถิ่นต่างๆ ประดิษฐ์เนื้อหา ท่วงทำนองและลีลาการร้อง การเล่น เป็นแบบแผนตามความ นิยมและสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อใช้ ร้องเล่นในโอกาสต่างๆ ได้แก่ งานเทศกาล หรือ ประเพณี เช่น ตรุษสงกรานต์ อุปสมบท ทอดกฐิน ลอยกระทง การทำงาน หรือประกอบอาชีพ เช่น การลงแขกเอาแรงกันปลูกบ้าน เกี่ยวข้าว นวดข้าว เป็นต้น

2.2.2 ลักษณะของเพลงพื้นบ้าน

เพลงพื้นบ้านมีอยู่ทั่วทุกภาคส่วนในประเทศไทย และมีคุณค่าอย่างมากมาย ที่สำคัญ คือ ให้ความบันเทิงสนุกสนานมีน้ำใจสามัคคีใน การทำงานช่วยเหลือกัน สะท้อนถึงวัฒนธรรม ประเพณีวิถีชีวิตการแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งประชาชนในแต่ละพื้นที่ก็จะมี ความซาบซึ้งและมีสุนทรียะในเพลงพื้นบ้านของแต่ละพื้นที่นั้น ๆ

เพลงพื้นบ้าน จึงเป็นเพลงที่ชาวบ้านร้องเล่น เพื่อความสนุกสนานบันเทิงใจ และเพื่อผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน รวมทั้งเพื่อรวมกลุ่มกันประกอบการเล่นและพิธีกรรม

ตัวอย่างชนิดเพลงพื้นบ้านในแต่ละภาคของประเทศไทยมีดังต่อไปนี้

1. เพลงพื้นบ้านภาคกลาง มีอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การประกอบอาชีพวิถีการดำเนินชีวิต พิธีกรรม และเทศกาลต่าง ๆ โดยสามารถแยกประเภทได้ดังนี้คือ

1.1 เพลงที่ร้องเล่นในฤดูน้ำมาก ได้แก่ เพลงเรือ เพลงร่ายพรรษา เพลงรำภาข้าวสาร เพลงหน้าผา เพลงครึ่งท่อน เป็นต้น

1.2 เพลงที่ร้องเล่นในฤดูเกี่ยวข้าวและนวดข้าว ได้แก่ เพลงเกี่ยวข้าว เพลงเต็นรำกำเคียว เพลงจาก ซึ่งใช้ร้องเล่นระหว่างเกี่ยวข้าว สำหรับเพลงสงฟาง เพลงพานฟาง เพลงโถก เพลงสงค้อลำพวน เพลงเตะข้าว และเพลงซึกกระดาน ใช้ร้องเล่นระหว่างนวดข้าว

1.3 เพลงที่ร้องเล่นในช่วงตรุษสงกรานต์ ได้แก่ เพลงสงกรานต์ ได้แก่ เพลงสงกรานต์ เพลงหย่อย เพลงระบำบ้านไร่ เพลงข้าเจ้าหงส์ เพลงพวงมาลัย เพลงสันนิษฐาน เพลงคล้องช้าง และเพลงใจหวัง เพลงฮินเลล เพลงกรุ่น เพลงยั่ว เพลงซึกเยอ เพลงเข้าทรงต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 เพลงที่ร้องเล่นได้ทุกโอกาส เพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน และเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ มักจะร้องเล่นกันในโอกาสทำงานร่วมกัน หรือมีงานบุญและงานรื่นเริงต่าง ๆ โดยเป็นเพลงในลักษณะพ่อเพลงแม่เพลงอาชีพที่ใช้โต้ตอบกันได้แก่ เพลงเทพทอง เพลงปรบไ้ เพลงอีแซว เพลงฉ่อย เพลงลำตัด เพลงทรงเครื่อง เป็นต้น

2. เพลงพื้นบ้านภาคเหนือ สามารถใช้ร้องเล่นได้ทุกโอกาส โดยไม่จำกัดฤดูหรือเทศกาลใด ๆ ซึ่งใช้ร้องเพลงเพื่อผ่อนคลายอารมณ์และการพักผ่อนหย่อนใจ โดยลักษณะการขับร้องและท่วงทำนองจะอ่อนโยน ฟังดูเนิบนาบนุ่มนวล สอดคล้องกับเครื่องดนตรีหลัก ได้แก่ ปี่ ซึ่ง สะล้อ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถจัดประเภทของเพลงพื้นบ้านของภาคเหนือได้ 3 ประเภท คือ

2.1 เพลงขอ ใช้ร้องโต้ตอบกัน โดยมีการบรรเลงปี สะล้อและซึงคลอไปด้วย

2.2 เพลงจ้อย เป็นการนำบทประพันธ์ของภาคเหนือมาขับร้องเป็นทำนองสั้น ๆ โดยเนื้อหาของคำร้องจะเป็นการระบายความในใจ แสดงอารมณ์ความรัก ความเจ็บเหงา มีนักร้องเพียงคนเดียวและจะใช้ดนตรีบรรเลงหรือไม่ก็ได้ เช่น จ้อยให้กับคนรักรู้คนในใจ จ้อยประชันกันระหว่างเพื่อนฝูงและจ้อยเพื่ออวยพรในโอกาสต่าง ๆ หรือจ้อยอ้อลา

2.3 เพลงเด็ก มีลักษณะคล้ายกับเพลงเด็กของภาคอื่นๆ คือเพลงกล่อมเด็ก เพลงปลอบเด็ก และเพลงที่เด็กใช้ร้องเล่นกันได้แก่ เพลงฮือลูก และเพลงสิกกุงจา

3. เพลงพื้นบ้านตะวันออกเฉียงเหนือ (เพลงพื้นบ้านของภาคอีสาน) ใช้ร้องเพื่อความสนุกสนานในงานรื่นเริงต่าง ๆ สามารถแต่งได้ตามกลุ่มวัฒนธรรม 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มวัฒนธรรมหมอลำ กลุ่มวัฒนธรรมเพลงโคราช และกลุ่มวัฒนธรรมเจียงกัณฑ์ริม ดังนี้

3.1 เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมหมอลำ ประกอบด้วยหมอลำและซึงโดยหมอลำ แบ่งการลำและการร้องออกเป็น 5 ประเภทคือ ลำเรื่อง ลำกลอน ลำหมู่ ลำเพลิน และลำผีฟ้า ส่วนซึงหรือคำร้อง จะใช้คำร้องรื่นเริง เช่น การแห่บั้งไฟ การแห่นางแมว การแห่นางดั่ง โดยเนื้อเรื่องในการซึงอาจเป็นการขอบริจาคเงินในงานบุญ การซึงอวยชัยให้พร หรือการซึงเล่านิทานชาดกตามแต่โอกาส

3.2 เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมเพลงโคราช เป็นเพลงพื้นบ้านที่เล่นกันมานาน ในจังหวัดนครราชสีมา หรือโคราช ซึ่งเนื้อเพลงมีลักษณะเด่นในการเล่นสัมผัสอักษรและสัมผัสสระทำให้เพลงน่าฟังยิ่งขึ้น และยังมีเสียงร้อง ไช ชะ ชะ ชิ ชาย พร้อมทั้งการรำประกอบแบบเยาะตัวตามจังหวะขึ้นลง ซึ่งเพลงโคราชนี้นิยมเล่นทุกโอกาสตามความเหมาะสม

3.3 เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมเจริญกันตรึม ที่นิยมร้องเล่นกันในแถบจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับเขมร ได้แก่ บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ โดยคำว่ากันตรึม นั้นหมายถึงกลองกันตรึม ซึ่งเป็นเครื่องดนตรีหลักเวลาที่จะใช้จังหวะเสียงดัง โ๊ะะกันตรึม โ๊ะะตรึม ๆ และเจริญหมายถึง การขับหรือการร้องเพลงมี 2 แบบคือ เจริญใช้ประกอบการบรรเลงดนตรีกันตรึม ซึ่งเมื่อขับร้องไปท่อนหนึ่งดนตรีกันตรึมก็จะรับและบรรเลงยาว ต่อไปเป็นเจริญดนตรีใช้ร้องในงาน โดยจะขับร้องไปเรื่อย ๆ และมีดนตรีบรรเลงคลอไปเบา ๆ ซึ่งในการร้องเจริญนั้นสามารถร้องเล่นได้ทุกโอกาส โดยไม่จำกัดฤดูหรือเทศกาล

4. เพลงพื้นบ้านภาคใต้ มีอยู่ประมาณ 8 ชนิด มีทั้งการร้องเดี่ยวและการร้องเป็นหมู่คณะ โดยสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

4.1 เพลงที่ร้องเฉพาะโอกาสหรือในฤดูกาล ได้แก่ เพลงเรือ เพลงบอก เพลงนาคำตัก เพลงกล่อมทารกหรือเพลงแห่นาค เป็นต้น

4.2 เพลงที่ร้องไม่จำกัดโอกาส ได้แก่ เพลงตันหยง ซึ่งนิยมร้องในงานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นปีใหม่ และงานมงคลต่าง ๆ เพลงเด็กที่ร้องกล่อมเด็กให้หลับ และเพลงฮูลู หรือลิเกฮูลู ที่เป็นการร้องคล้าย ๆ ลำตัด โดยมีรำมะนา เป็นเครื่องดนตรีประกอบจังหวะกับบทขับร้องภาษาท้องถิ่นคือภาษามลายูเป็นกลอนโต้ตอบ

ซึ่งจากที่กล่าวมาดนตรีพื้นบ้านภาคต่าง ๆ เป็นศิลปวัฒนธรรมประจำภาคและเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นควบคู่ไปกับวิถีชีวิตของชาวบ้านมาช้านาน และในปัจจุบันนี้ดนตรีพื้นเมืองต่าง ๆ กำลังจะหายไปในสังคมชีวิตของชาวบ้าน แต่สำหรับดนตรีพื้นเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ได้ถูกประยุกต์มาเป็นดนตรีร่วมสมัย เช่นหมอลำ หรือเพลงลูกทุ่ง เป็นต้นซึ่งเพลงพื้นบ้านร่วมสมัยเหล่านี้ได้ถูกผลิตในค่ายเพลงและเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ ในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย

2.2.3 ประเภทของเพลงพื้นบ้าน

เพลงพื้นบ้านนั้น อาจจัดแบ่งได้หลายวิธี เช่น แบ่งตามเวลาและโอกาสการแสดงออกอาจจะแบ่งได้เป็นเพลงร้องเล่น เพลงพิธีกรรม เพลงกล่อมเด็ก ฯลฯ ในที่นี้จะจัดแบ่งเพลงตามลักษณะของการแสดง โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ดนตรี และเนื้อร้อง ซึ่งแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. เพลงที่ไม่มีเนื้อร้องหรือเพลงบรรเลง หมายถึงเพลงที่เกิดจากการบรรเลงด้วยเครื่องดนตรีล้วนๆ โดยไม่มีการขับร้อง เพลงประเภทนี้ มีทั้งการบรรเลงเดี่ยวๆ และการเล่นประสมวง โอกาสในการเล่นดนตรีมีทั้งการขับกล่อมอารมณ์ในยามว่าง การเล่นดนตรีของชายหนุ่มเวลาไปเยี่ยมสาวตอน

กลางคืน การเล่นในงานรื่นเริงต่างๆ หรือ เพื่อผ่อนคลายในวงเหล้า หลังจากการเลิกงานในท้องทุ่งแล้ว เป็นต้น

2. เพลงที่มีเนื้อร้องแต่ไม่มีดนตรีประกอบ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 บทเพลงทางมุขปาฐะ คือการขับร้องเพลงที่จดจำสืบทอดกันต่อ ๆ มาหรือเป็นการขับร้องที่เกิดจากปฏิภาณไหวพริบ เพลงเหล่านี้จะใช้ขับร้องกันเล่นๆ

2.2 บทเพลงที่มาจากวรรณกรรมลายลักษณ์ หมายถึง บทเพลงที่กวีได้แต่งขึ้นเป็นลายลักษณ์ มีปรากฏต้นฉบับมาแต่โบราณ วรรณกรรมเหล่านี้ แต่งด้วยคำประพันธ์สามารถนำมาอ่านด้วยทำนองเสนาะในโอกาสต่างๆ ด้วยลักษณะลีลาของการขับร้อง จึงจัดเป็นเพลงพื้นบ้านล้านนาประเภทหนึ่ง

3. เพลงผสม ได้แก่ เพลงที่มีเนื้อร้องและดนตรีบรรเลงประกอบ เป็นการผสมระหว่างเพลงประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 เข้าด้วยกัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภาพ

2.3.1 ความหมายของผลิตภาพ

สุมาลี สันติพลวุฒิ (2549: 1-2) ได้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ Fabricant (1969: 36) ให้ความหมายว่าผลิตภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปริมาณของสินค้าและบริการที่ผลิตได้กับปริมาณทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าและบริการเหล่านั้น และสำหรับสินค้าบริการที่ผลิตโดยใช้ปัจจัยแรงงานและปัจจัยทุนร่วมกัน ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่ใช้ในการผลิตเพิ่มขึ้นก็จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นด้วย เช่น ถ้าผลผลิตเพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการเพิ่มปัจจัยแรงงานเพียงอย่างเดียว วิธีการวัดการเพิ่มขึ้นของผลผลิตของแรงงานเรียกว่า ผลิตภาพของแรงงาน

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2543: 1) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ผลิตภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นออกมา (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพการผลิต แบ่งได้ 3 หมวดคือ

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักรหรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2. ปัจจัยด้านระบบการบริหาร เช่น การใช้เทคโนโลยีทางการบริหาร ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคี เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านแรงงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารที่ดีเพื่อสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้นๆ แต่ถ้าไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี ระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญที่สุด

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2538) ได้ให้คำจำกัดความของผลิตภาพว่า หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับปัจจัยการผลิตที่ใช้ หรือเรียกว่าเป็นผลผลิตที่ได้ต่อหน่วยของปัจจัยการผลิต เช่น ถ้าแรงงานเป็นปัจจัยการผลิต ผลิตภาพแรงงาน คือ ผลผลิตที่ได้หาร

ด้วยชั่วโมงการทำงานของแรงงาน เป็นต้น จากความหมายของผลิตภาพดังกล่าวข้างต้นสามารถประมวลได้ว่า ผลิตภาพเป็นการเปรียบเทียบผลผลิตกับปัจจัยที่ใช้ในการผลิต ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการผลิตที่วัดได้จากการใช้ปัจจัยในการผลิตรวมทั้งหมดหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงสูตรในการคำนวณผลิตภาพ ดังนี้

$$\text{ผลิตภาพ} = \frac{\text{ผลผลิต}}{\text{ปัจจัยการผลิต}}$$

สำหรับผลิตภาพแรงงานเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับปัจจัยที่ใช้ในการผลิต ถ้าแรงงานเป็นปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถแสดงสูตรในการคำนวณผลิตภาพแรงงาน ดังนี้

$$\text{ผลิตภาพแรงงาน} = \frac{\text{ผลผลิต}}{\text{จำนวนแรงงาน (ต่อคนหรือต่อชั่วโมงการทำงาน)}}$$

2.3.2 ความหมายของการควบคุมคุณภาพ

เกษม พิพัฒน์ปัญญานุกูล (2541 : 2) สรุปความหมายของการควบคุมคุณภาพ หมายถึง การกระทำซึ่งให้ได้มาถึงคุณสมบัติของสินค้าอันพึงประสงค์ เป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภค มีความปลอดภัย และไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยต้นทุนที่ต่ำ

พลพร แสงบางปลา (2537 : 39) ให้ความหมายของคำว่า "การควบคุมคุณภาพ" หมายถึง ระบบ การตรวจสอบและรักษาไว้ซึ่งระดับคุณภาพของสินค้าหรือกระบวนการผลิต โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบ รอบคอบ ให้เครื่องมืออย่างเหมาะสม มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาระดับความต้องการของลูกค้า

ประเวศ ยอดยิ่ง (2542 : 13) สรุปความหมาย "การควบคุมคุณภาพ" หมายถึง วิธีการตรวจสอบ และปฏิบัติการแก้ไขในกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือ บริการนั้นมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 230) กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพ คือ การกำหนดเป้าหมาย และ ทำให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้นด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และควรดัดแปลงวิธีการให้สอดคล้อง กับสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละแห่ง

สรุปการควบคุมคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการจัดให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนการ ที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่จะผลิตผลิตภัณฑ์ให้เป็นตามมาตรฐาน เหมาะสมกับการใช้งาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายกับสภาพแวดล้อม และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.3.3 แนวคิดของการศึกษางานและเวลา

การศึกษากิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในการดำเนินการอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงให้ดีขึ้น เกิดความประหยัดหรือลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายให้น้อยลง เพื่อให้เกิดผลิตภาพที่ดีขึ้น รวมถึงการหาเวลามาตรฐานต่างๆในการดำเนินงาน

การศึกษางาน หมายถึง เทคนิคในการวิเคราะห์ขั้นตอนของการปฏิบัติงานเพื่อขจัดงานที่ไม่จำเป็นออก และสรรหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดและเร็วที่สุดในการปฏิบัติงานนั้นๆ ทั้งนี้รวมถึงการปรับปรุงมาตรฐานของการทำงานและการบริหารแผนการโดยอาศัยระบบค่าแรงจูงใจ

การศึกษางานแบ่งออกเป็น

1. การศึกษาการเคลื่อนไหว (Motion Study) หรือ การออกแบบวิธีการทำงาน (Work Method Design) หรือ การศึกษาวิธีการ (Method Study) หมายถึง กระบวนการศึกษาอย่างมีระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ใช้กันอยู่หรือ ออกแบบ เสนอขึ้นมาใหม่ รวมถึงการศึกษาการเคลื่อนที่ การไหลของวัสดุ ผลิตภัณฑ์ ชิ้นงาน คน พนักงาน เพื่อให้เกิดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง โดยมีประเด็นการศึกษาการเคลื่อนไหว คือ

1.1 การหาวิธีการที่เหมาะสมที่ดีในการทำงาน

1.2 การออกแบบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.3 การเคลื่อนไหวของคน การเคลื่อนไหวของร่างกาย การไหลของเครื่องมือหรือวัสดุในขั้นตอนการทำงานการผลิต

2. การศึกษาเวลา (Time Study) หรือ การวัดงาน (Work Measurement) หมายถึง การหาเวลามาตรฐานในการทำงานของคนงาน ซึ่งได้รับการฝึกงานนั้นมาอย่างดี ทำงานนั้นในอัตราปกติ (Normal Pace) ด้วยวิธีการที่กำหนดให้ (Specified Method) โดยมีประเด็นการศึกษาเวลา คือ

2.1 การคำนวณหาค่าเวลาปกติ

หลังจากทราบเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงาน และทราบประสิทธิภาพในการทำงานแล้วขั้นตอนต่อไปคือ การคำนวณหาค่าเวลาปกติของแต่ละงานย่อย โดยสมการ

$$\text{Normal Time} = \text{Selected Time} \times \text{Rating Factor}$$

2.2 การหาเวลามาตรฐาน

หลังจากทราบค่าเวลาปกติและกำหนดเวลาลดหย่อนสามารถคำนวณค่าเวลามาตรฐานของการทำงานได้โดย

$$\text{STD} = \text{NT} + A (\text{NT}) = \text{NT} (1+A)$$

เมื่อ

STD = เวลามาตรฐาน

NT = เวลาปกติ

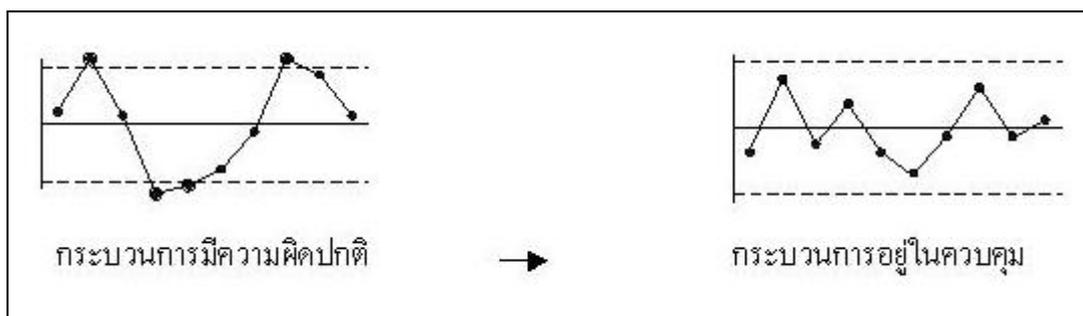
A = เวลาลดหย่อน (มักอยู่ในรูป % ของเวลาปกติ)

2.3.4 แนวคิดของการวิเคราะห์คุณภาพในกระบวนการผลิต

2.3.4.1 ลักษณะแผนภูมิควบคุม

แผนภูมิที่ใช้เพื่อแสดงสถานะของกระบวนการผลิต ณ เวลาใดๆ ว่ามีความแปรปรวนอยู่ในระดับที่ปกติคงที่หรือไม่ อย่างเช่น ความยาวของชิ้นงานที่ผลิตออกมา หรือระดับของเสีย

เนื่องจากการผลิต ความแปรปรวนของกระบวนการย่อมเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยมีผลมาจากความแปรปรวนของปัจจัยต่างๆ เช่น วัสดุ คนงาน วิธีการทำงาน และเครื่องจักร ความแปรปรวนที่เกิดจากความผิดปกติหรือความผิดพลาดในกระบวนการผลิต มีผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้า ซึ่งอยู่ในระดับที่ต้องกำจัดหรือแก้ไข ความแปรปรวนที่ผิดปกติอาจเกิดจากการปรับตั้งหรือการควบคุมเครื่องจักรที่ไม่เหมาะสม ความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน และวัตถุดิบที่ไม่ได้คุณภาพ ดังนั้น แผนภูมิควบคุมจะช่วยให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แผนภูมิควบคุม ประกอบด้วย เส้นกึ่งกลางซึ่งแสดงถึงค่ากลางของกระบวนการ เส้นพิสัยควบคุมบนและเส้นพิสัยควบคุมล่าง ซึ่งเป็นเส้นเปรียบเทียบกับเพื่อดูว่า กระบวนการในขณะนั้นมีความผิดปกติหรือไม่ (ดูวิธีการสร้างแผนภูมิในหัวข้อ "การสร้างแผนภูมิควบคุม") เส้นพิสัยควบคุมแสดงถึงขอบเขตของความแปรปรวนของค่าที่วัด เมื่อกระบวนการอยู่ในสภาวะปกติ เราจะทำการสุ่มตัวอย่างในเวลาต่างๆ แล้วมาเขียนจุดของค่าที่วัดหรือคำนวณได้ลงในแผนภูมิควบคุม สำหรับกระบวนการที่อยู่ในการควบคุม จุดเหล่านี้ควรอยู่ภายในเส้นพิสัยควบคุมบนและล่าง และมีการกระจายอย่างสุ่ม ถ้ามีจุดออกเส้นควบคุมไป แสดงว่า กระบวนการเริ่มผิดปกติไป ต้องทำการหาสาเหตุและแก้ไข



รูปที่ 2-1 ตัวอย่างแผนภูมิควบคุม

แผนภูมิควบคุมเปรียบเสมือนสัญญาณเตือนภัย หากไม่มี เราจะไม่รู้ว่ในขณะนี้กระบวนการผลิตนั้นเริ่มเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็นหรือไม่ หากตรวจจับความผิดปกติของกระบวนการผลิตได้เร็ว ก็จะหาสาเหตุของความผิดปกติได้ทันท่วงที เพื่อกำจัดปัญหาอย่างถาวร และนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการ ความผิดปกตินั้นแสดงออกได้ในหลายรูปแบบ เช่น มีจุดออกนอกเส้นพิสัยควบคุม หรือการมีแนวโน้มซึ่งอาจนำไปสู่ค่าที่ออกนอกเส้นพิสัยควบคุมในอนาคต (อ่านหัวข้อ "การอ่านความหมายของแผนภูมิควบคุม") แผนภูมิควบคุมมีหลายประเภท ซึ่งเหมาะกับลักษณะข้อมูลต่างๆ กัน

2.3.4.2 การใช้แผนภูมิควบคุมพร้อมกับการปรับปรุงกระบวนการ

แผนภูมิควบคุมเป็นเครื่องมือในการติดตามกระบวนการเท่านั้น แต่หากมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น เราจะต้องทำการหาสาเหตุของความผิดปกติ การบันทึกข้อมูลในเรื่องคน วัสดุ และสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตที่เวลาใดๆ จะช่วยให้เราสามารถกลับไปหาสาเหตุและทำการแก้ไขได้ง่ายขึ้น โดยทั่วไปเราจะพยายามควบคุมให้กระบวนการมีความแปรปรวนอยู่ในควบคุม แต่หากเราสามารถปรับปรุงกระบวนการให้มีความแปรปรวนลดลง หรือสามารถทำให้ค่ากลางของกระบวนการเปลี่ยนไปในทางที่

ดีขึ้นได้ ก็จะทำให้เราสามารถปรับปรุงสเปก หรือเสนอสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าได้ และมา กำหนดเส้นพิภักควบคุมใหม่ เพื่อทำการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยใช้ตัวชี้วัดคือค่า สมรรถนะกระบวนการผลิต

สูตรการวิเคราะห์สมรรถนะกระบวนการผลิตหรือ Cpk ดังนี้

$$Cpk = \min \left\{ \frac{USL - \bar{X}}{3 (S.D.)} , \frac{\bar{X} - LSL}{3 (S.D.)} \right\}$$

เมื่อ

USL = Upper Specification Limit

LSL = Lower Specification Limit

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์การ พฤติกรรม องค์การ การจัดการแบบการบริหารองค์การ ได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอานิยามของความพึงพอใจอธิบายสรุปไว้ดังนี้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite.1965 : 6 อ้างอิงจากญาดา พงศ์บริพัตร , 2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ ซึ่งมี ความหมายคล้ายกับคำขวัญในการปฏิบัติงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน และ(อรรถวรรณ เมฆทัศน์, 2543:6) ได้กล่าวสรุปถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้น ความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกันได้

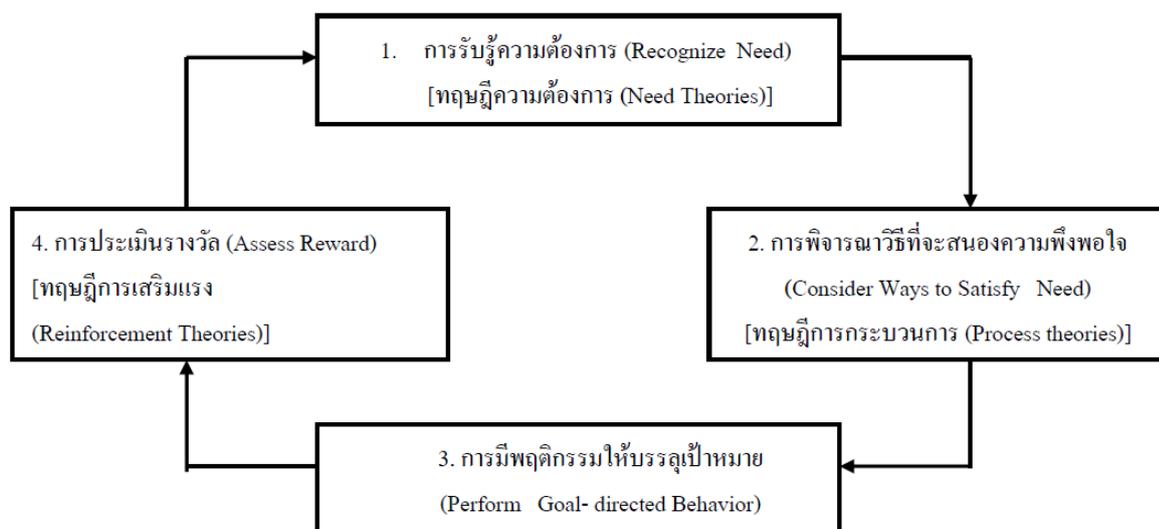
Robbins Stephen P., 1998:25 อ้างอิงใน นวรัตน์ สันติกุล, 2545: 31 ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นตัวแปรสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์การซึ่งถูกกำหนดอย่างง่าย ๆ ก็คือ ความแตกต่างของจำนวนเงินที่พนักงานได้รับกับจำนวนเงินที่คนเหล่านั้นคาดหวังหรือคิดว่าน่าจะได้รับ ความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงานให้ผลผลิตที่มากกว่าความไม่พึงพอใจในงาน

ในทำนองเดียวกัน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2541:100 ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของ งานที่เราทำจะรวมถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกัน กับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตาม

กฎเกณฑ์ และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่ และ(Luthans Fred.,1995:125 อ้างอิงใน นวรัตน์ สันติกุล, 2545: 31) ให้ความหมายว่าสิ่งที่ถูกใจหรืออารมณ์ในทางบวกซึ่งมีผลมาจากการประเมินเกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์ของงาน ความพึงพอใจคือผลของการรับรู้ของพนักงานว่างานของพวกเขาดีและให้อะไรกับเขาเหล่านั้นมากเพียงใดซึ่งเขามองว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ

เนื่องจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อตอบสนองแรงผลักดันนั้น และแรงผลักดันนั้นๆ มักเกิดจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ ถ้ามนุษย์สามารถสร้างแรงผลักดันได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น หากต้องการให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแบบใดออกมาก็ต้องสร้างแรงผลักดันที่เป็นต้นเหตุแห่งพฤติกรรมนั้นๆ จากหลักการนี้ทำให้มนุษย์เริ่มรู้จักสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ซึ่งเรียกว่า การจูงใจ (Motivation) อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ให้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ให้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริการ

ไวส์ริท และคุนซ์ (Wehrich and Koontz., 1993 : 462 อ้างถึงใน ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, 2539 : 363-368) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ โบวีและคณะ (Bovee and others., 1993:462 อ้างถึงใน สุจินดา ตรีโกศล, 2543 : 50) ด้วยเหตุนี้สิ่งจูงใจ (Motivators) จึงเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือหมายถึงอิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพล (Forces) ที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์กร ผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจและเป็นผู้ค้นหาสิ่งนั้น ดังนี้



รูปที่ 2-2 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation) ที่มา : Bovee and others. 1993: 438 อ้างถึงใน ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, 2539: 363-368

อีกความหมายหนึ่งของความพึงพอใจคือ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction (<http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc> เข้าถึง 7 สิงหาคม 2556) และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” อื่น ๆ พอสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึก (feeling) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจซึ่งช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการใฝ่เรียนใฝ่รู้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้น ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและก็ได้รับการตอบสนองในความต้องการเป็นความรู้สึกในทางบวก แล้วทำให้เกิดความเป็นสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปตามสภาพการณ์

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการใฝ่เรียนใฝ่รู้

2.4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะทำให้บุคลากร มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้น ประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานเรามักพบเห็นอยู่เสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานของเขา จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมอเป็นต้นว่า เขาจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความ

สนุกสงานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอดุสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอึกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีควมพึงพอใจในงานของเขาที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานของเขาจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มีควมพึงพอใจในงานมักจะทำขาดความภักดีต่อองค์การยอมผันแปรควบคุมไปกับขนาดของความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย จากสาเหตุที่กล่าวมาแล้วอาจจะแสดงเพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของควมพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานได้

2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.4.3.1 ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory)

คณาจารย์จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2.4.3.2 ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinctual Theory)

สัญชาตญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

2.4.3.3 ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory)

ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีควมตั้งใจจริง นอกจากนี้ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่าง ๆ ได้มีความรู้ว่ตนต้องทำอะไร ประารถนาสิ่งใด และควรต้องตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

2.4.3.4 ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory)

โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกร่างกาย หรือแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมี

ผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

2.4.3.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Need Gratification)

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

Bernard ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ขดเซย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

2.4.3.6 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory)

คือ ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ เป็นสิ่งที่คนทั่วไปต้องการ David McClelland กล่าวถึง ลักษณะผู้ที่ประสบความสำเร็จสูง 3 ประการ ได้แก่

1. พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ
2. กล้าได้กล้าเสีย และมีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

3. ต้องการการยอมรับอย่างต่อเนื่อง และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับความก้าวหน้า ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถเชื่อมโยงความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานกับผลิตภาพการทำงาน

2.4.3.7 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two – Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg., 1959 : 71-79 อ้างอิงใน ศรีสกุล สังข์ศรี , 2541 : 28-29) และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี ด้วยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพลิตเบอร์กจำนวน 200 คน เพื่อจะดูความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (Job Satesfaction) กับประสิทธิภาพของผลผลิต จากการศึกษาเขาพยายามค้นคว้าสิ่งใดทำให้ลูกจ้างคนงานรู้สึกดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาทำ สรุปได้ว่าความพอใจและไม่พอใจในการทำงานไม่ได้มาจากปัจจัยเพียงกลุ่มเดียว แต่มาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึงองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติต่องานทางด้านบวกเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรงมี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้สำเร็จตามเรียบร้อยเป็นอย่างดีเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในความรู้ความสามารถ

1.4 ลักษณะของงาน (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Promotion) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณา ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory) เป็นตัวแปรในการวิจัย

2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา แต่ไม่มีผลทำให้เกิดเจตคติในการทำงานทางด้านบวกหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานมี 11 ประการคือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของคนในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงโอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal with Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

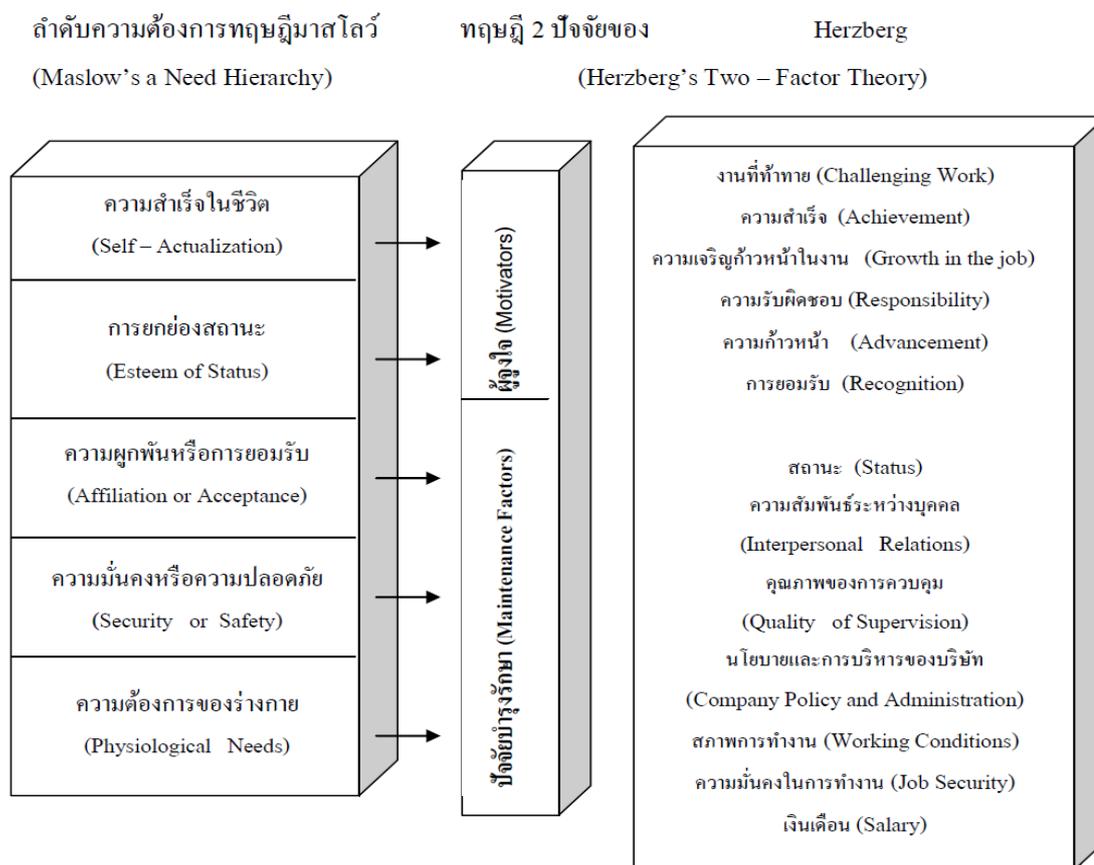
2.7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ



รูปที่ 2-3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รักชนก ภัคดีโพธิ์ และ คณะ(2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลของดนตรีบำบัดต่อความเครียด อาการคลื่นไส้ ขย้อนและอาเจียนในผู้ป่วยสตรีมะเร็งรังไข่ระยะสี่ขั้นที่ได้รับความบำบัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของดนตรีบำบัดต่อความเครียด อาการคลื่นไส้ขย้อนและอาเจียนในผู้ป่วยสตรีมะเร็งรังไข่ระยะสี่ขั้นที่ได้รับความบำบัดในโรงพยาบาลมหานาคราชสีมา ผลการวิจัยพบว่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มตัวอย่างในระยะที่ได้รับดนตรีบำบัดต่ำกว่าระยะที่ไม่ได้รับดนตรีบำบัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เฉพาะในวันรับเคมีบำบัดและวันที่ 2 หลังรับเคมีบำบัด ส่วนค่าเฉลี่ยของอาการคลื่นไส้ ขย้อนและอาเจียนของกลุ่มตัวอย่างในระยะที่ได้รับดนตรีบำบัดน้อยกว่าระยะที่ไม่ได้รับดนตรีบำบัดเฉพาะในวันรับเคมีบำบัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา พิบูลย์และคณะ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลของดนตรีบำบัดต่อภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่ได้เข้าร่วมโปรแกรมดนตรีบำบัดมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของภาวะซึมเศร้าระยะหลังการทดลอง ต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และค่าคะแนนเฉลี่ยของภาวะซึมเศร้าระยะติดตามผล 4 สัปดาห์ต่ำกว่าก่อนการทดลอง แต่สูงกว่าระยะหลังการทดลองอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า โปรแกรมดนตรีบำบัดสามารถลดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุได้ ซึ่งพยาบาลวิชาชีพสามารถนำโปรแกรมดนตรีบำบัดไป

ประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการพยาบาลกับผู้สูงอายุที่มีภาวะซึมเศร้าในคลินิกอื่น ๆ ในแผนกผู้ป่วยนอก และในชุมชนได้

กัณฑ์ กนกเกตุรา (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของเสียงดนตรีที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตในงาน ปั่นด้าย พบว่าเสียงดนตรีทำให้พนักงานทำงานด้วยความเพลิดเพลินและมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 0.01